

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anonim.1993, *Kebijaksanaan Nasional Penyelenggaraan Penyuluhan Pertanian*, Deptan RI, Jakarta
- Anderson J.E, 1972 *Cese in Policy Making*, New York, Preager Publishers. Sydney.
- Dr. Abdurahim bin Ibrahim As-sayyid Al-hasyim. 2006, *Beda Hadiah dan Sogok, Darul falah, Jakarta.*
- Departemen Agama R.I, 2009, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Perkawinan*, t.t.: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Departemen Agama R.I.
- F.X Soedjadi, 1997, *Anaisis Manajemen Modern*, CV. Haji Mas Agung, Jakarta
- Gerson, R.F.2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Terjemahan, Jakarta.
- Gibson, J.L. 1996, *Organisasi Dan Manajemen*, Erlangga, Terjemahan, Jakarta.
- Gibson, J.L. et. al. 1974, *Organizations*, Business Publishing, Austin, Texas.
- _____ 1997, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Erlangga, Jakarta.
- Gie, The Liang. 2002, *Analisis Administrasi Dan Manajemen*, Gramedia, Jakarta.
- _____ 2003, *Efisiensi Kerja Bagi Pembangunan Negara*, UGM Press, Yogyakarta.
- H.Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Handayaniingrat, S. 2002, *Pengantar Suatu Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Handoko T. Hani, 2000, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*,. Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Handoko, H.T. 2001, *Manajemen*, BPFE, UGM, Yogyakarta.
- Hersey, P. et.al. 1995, *Management Of Organizational Behavior : Utilizing Human Resources*, Prentice Hall International,Inc., New Jersey.
- Irawan, F. 2002, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta.

- Menteri Penertiban Aparatur Negara, 1993, Keputusan manpan Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, Menpan, Jakarta.
- Moenir, H.A.S.1990, *Pendekatan Manusiawi Dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Gunung Agung,Jakarta.
- _____, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mahmoedin, H.As. 1995, *Etika Pelayanan Bank*, PT.Gunung Agung, Jakarta.
- _____, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ostrom, C. W. 1996. *Time Series analysis: Regression technique*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Nurcholis Hanif, 2005. *Teori dan Praktik Pemerintah dan Otonomi Daerah*, Grasindo. Jakarta.
- Robbins, S.P.1996, *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, PT. Prenhalindo, Terjemahan, Jakarta
- Sianipar, JPS. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara-RI
- Subekti, 1995, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: Intermasa, 1995.
- _____, 2005, *Hukum Pembuktian*, Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sutopo, Suryanto, *Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta.
- Suprpti, Wahyu dan Sri Ratna, *Pengembangan Potensi Diri*, Bahan Ajar Diklat PIM. III , LAN RI, 2001
- _____, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.
- _____, *Pengembangan Potensi Diri*, Modul Spama, LAN.RI 1999.
- Supriyanto dan Sugiyanti, *Otonomi Daerah Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal*, 2003.
- Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi , Alfabeta, Bandung, 2011.
- Thoha, Miftah, 1996, *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Trenggono, P.B. (1997), *Kebijakan Pelayanan Masyarakat*, Jakarta
- Waworuntu, Bob, 1997, *Dasar-Dasar Melayani Nasabah Bank*, Jakarta.

Wijono. D. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan volume 1. Airlangga. Jakarta.

Yoeti, Oka. A. (2000). *Customer Service : Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Pradnya Paramitha, Jakarta

Yunus, Mahmud. 1986. *Hukum Perkawinan Dalam Islam Menurut Mazhab Syafi'i, Hanafi, Maliki, Hanbali*. PT.Hidakarya Agung. Jakarta.

Zeithaml, Valarie A-Parasuraman A.and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.

Peraturan Perundang-undangan:

Kitab Undang Undang Hukum Perdata.

Undang Undang Nomor 1 tahun 1974 Tentang Perkawinan.

UU Nomor 32 tahun 1954 tentang Pencatat Nikah, Talak, dan Rujuk.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/ M.PAN/ 2/2003 Tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menteri Penertiban Aparatur Negara.1993, Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum,Menpan, Jakarta.

Web

[http://hukum.kompasiana.com/2011/12/14/kesaktian-akta-otentik/Kesaktian Akta Otentik](http://hukum.kompasiana.com/2011/12/14/kesaktian-akta-otentik/Kesaktian_Akta_Otentik) di akses pada 20 Oktober 2013 20.26

<http://putusan.mahkamahagung.go.id> di akses pada 30 Oktober 2013 23.11

<http://ardityaputra-layanan publik.blogspot.com> diakses pada 01 Novmeber 2013 21.00